DOCUMENT DE LIAISON

Certificat d'Aptitude Professionnelle RESTAURANT

Cahier des charges de la formation

CENTRE DE FORMATION D'APPRENTIS / ENTREPRISES

JANVIER 2007

Le Recteur de l'Académie	Le Président	Le Président	Le Président
G. CHAIX	J.J. BETTER	R. SENGEL	J.P. LAVIELLE

FICHE D'IDENTITÉ

Nom :		Prénom :	
Adresse :			
Tél. :			
Représentant légal :			
Adresse :			
Tél.:			

F Mon Entreprise

Désignation :			
Adresse :			
Tél. :		Fax :	
Courriel :			
Nom et Prénom du Chef d'entreprise :			
Nom et Prénom du Maître d'Apprentissage :			

F Mon Centre de Formation d'Apprentis

Désignation :	
Adresse :	
Directeur :	
Directeur Adjoint :	
Formateur assurant le suivi – année __ / __ :	
Formateur assurant le suivi – année __ / __ :	

F Mon Contrat

j	Date de début :		Date de fin :		N° Contrat :	
,	Date de début :		Date de fin :		N° Contrat :	
f	Date de début :		Date de fin :		N° Contrat :	

Adresse des 3 Chambres de Commerce et d'Industrie	N° de Téléphone
CCI de COLMAR – 1 place de la Gare – BP 40007 – 68001 COLMAR CEDEX	03 89 20 20 20
CCI de MULHOUSE - 8 rue du 17 novembre – BP 1088 – 68051 MULHOUSE CEDEX	03 89 66 71 20
CCI de STRASBOURG - 234 avenue de Colmar – BP 267 - 67021 STRASBOURG CEDEX	03 88 43 08 00

LE DOCUMENT DE LIAISON
CFA / ENTREPRISE

Fiche d'identité	**page 1**
Sommaire	**page 2**
L'apprenti Employé de Restaurant et son contexte professionnel	**page 3**
La filière Restaurant en apprentissage	**page 4**
Le règlement d'examen	**pages 5 à 8**
Le document de liaison Ä Observations générales Ä Mise en œuvre Ä Mode d'emploi	 **page 9** **page 10** **page 11**
La formation **La progression en entreprise** **La progression au CFA**	**page 12** **pages 13 à 29** **pages 14 à 30**
Mes notes	**page 31**
Liste des participants	**page 32**

Document élaboré en janvier 2007
(Référentiel du diplôme défini par l'arrêté du 11 mai 2005)

L'APPRENTI « EMPLOYÉ DE RESTAURANT » ET SON CONTEXTE PROFESSIONNEL

L'apprenti « employé de restaurant » se prépare au métier avec son maître d'apprentissage et les formateurs du CFA.

DÉFINITION

Le titulaire du Certificat d'Aptitude Professionnelle RESTAURANT est apte à remplir immédiatement la fonction de commis de restaurant dans le secteur de la restauration commerciale.
Le titulaire du CAP RESTAURANT est appelé à exercer son activité de service dans le secteur de la restauration commerciale et dans les entreprises connexes offrant un service à table, au bar et au buffet, à une clientèle française et étrangère.
Dans le respect des consignes et des règles d'hygiène, de sécurité et de rentabilité, il assure l'accueil, la commercialisation et le service des mets et des boissons sous l'autorité d'un responsable.
Il participe aux tâches d'entretien, d'encaissement et intervient sur l'élaboration et/ou la finition de préparations simples.

CONDITIONS DE TRAVAIL

Le titulaire du CAP RESTAURANT peut être amené à travailler selon les impératifs de la profession en horaires décalés, en fin de semaine et les jours fériés selon les dispositions de la Convention Collective en vigueur. L'environnement professionnel dans lequel s'exerce son activité exige un comportement et une tenue adaptés, une bonne résistance physique, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.

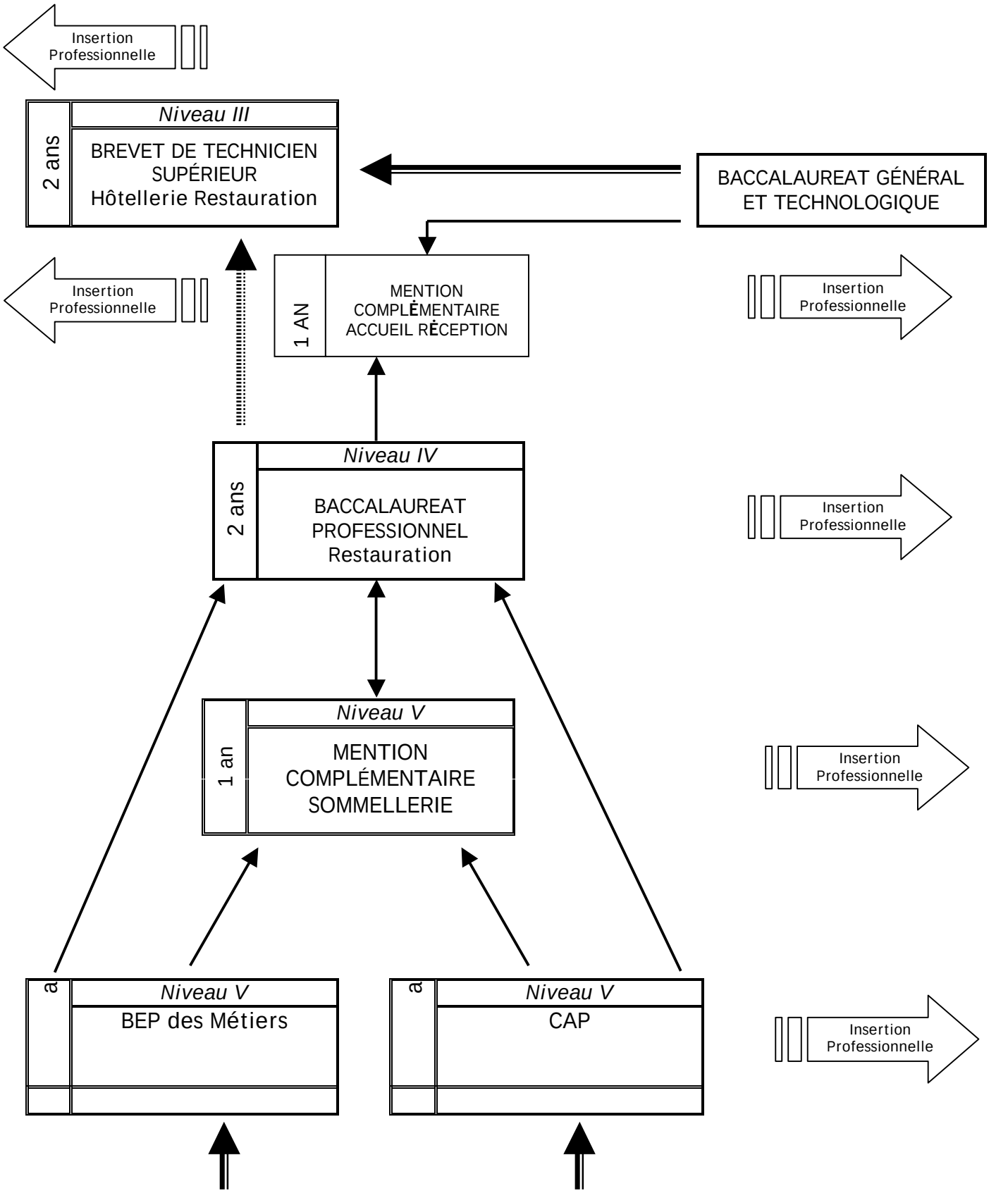
L'apprenti s'engage à :

- Ä travailler pour l'employeur pendant la durée du contrat,
- Ä suivre la formation assurée par le CFA et en entreprise,
- Ä se présenter aux épreuves du CAP.

FONCTION

L'activité du titulaire du CAP RESTAURANT consiste essentiellement à assurer un service complet (de l'arrivée au départ du client). Il participe également, sous l'autorité d'un responsable, à l'approvisionnement, à l'entretien, à la mise en place, à l'encaissement et à l'organisation et à la gestion de son travail.
Selon la taille, le type et la catégorie de l'établissement où il exerce son activité, le titulaire du CAP RESTAURANT pourra accéder progressivement à des postes de responsabilité.

LA FILIÈRE - *RESTAURANT* - EN APPRENTISSAGE



LE RÈGLEMENT D'EXAMEN

CAP RESTAURANT			**SCOLAIRES** (Établissements publics et privés sous contrat) **APPRENTIS** (CFA et sections d'apprentissage habilités) **FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE** (Établissements publics)	**SCOLAIRES** (Établissements privés hors contrat) **APPRENTIS** (CFA et sections d'apprentissage non habilités) **FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE** (Établissements privés) **ENSEIGNEMENT À DISTANCE CANDIDATS INDIVIDUELS**	
Unités professionnelles					
Épreuves	***Unités***	***Coefficient***	***Mode***	***Mode***	***Durée***
EP1 : Approvisionnement et organisation du service	UP1	4	CCF*	Ponctuel écrit	2 h
EP2 : Production du service des mets et des boissons	UP2	11(1)	CCF	Ponctuel pratique	5 h 30(2)
EP3 : Communication et commercialisation	UP3	3	CCF	Ponctuel oral	30 mn
Unités générales					
Épreuves	***Unités***	***Coefficient***	***Mode***	***Mode***	***Durée***
EG1 : Français et histoire-géographie	UG1	3	CCF	Ponctuel écrit et oral	2 h 15 mn
EG2 : Mathématiques et Sciences	UG2	2	CCF	Ponctuel écrit	2 h
EG3 : Éducation physique et sportive	UG3	1	CCF	Ponctuel	
EG4 : Langue vivante étrangère**	UG4	1	CCF	Ponctuel oral	20 mn

(1) dont coefficient 1 pour la Vie Sociale et Professionnelle
(2) dont une heure pour la Vie Sociale et Professionnelle

*CCF : contrôle en cours de formation
**Ne sont autorisées à l'examen que les langues vivantes étrangères enseignées dans l'académie, sauf dérogation accordée par le Recteur.

EP1 : Approvisionnement et organisation du service Coefficient 4 Durée 2 h

1) Évaluation par contrôle en cours de formation

Contenu de l'épreuve	Particularités	Pts	Evaluations	Quand ?	Où ?	Qui ?
Partie 1 : Technologie de service	L'épreuve permet d'apprécier la maîtrise des connaissances sur le plus grand nombre possible d'éléments du référentiel. Les questions doivent porter sur la situation professionnelle définie.	8	**2 situations d'évaluation écrites** s'appuyant sur une situation professionnelle définie élaborée par les enseignants des trois domaines. Les questions peuvent être illustrées par la présentation de documents. Supports utilisés : - référentiel - repères pour la formation 2006 - grilles d'évaluation	**1ère situation d'évaluation** : en fin de 1ère année de formation **2ème situation d'évaluation :** en fin de 2ème année de formation	**En centre de formation**	Professeurs de : - technologie restaurant - sciences appliquées - connaissance de l'entreprise
Partie 2 : Sciences appliquées	L'épreuve comprend plusieurs questions, indépendantes ou liées, portant sur au moins trois parties du programme, dont une sur l'hygiène et une autre sur la sécurité.	8				
Partie 3 : Connaissance de l'entreprise	Les épreuves devront comporter plusieurs questions simples, portant sur au moins trois des quatre parties du référentiel, l'une de ces parties étant obligatoirement l'environnement social.	4				

Remarques :

- le candidat est informé du moment prévu pour le déroulement de la situation d'évaluation
- la note finale est proposée au jury (professeurs de technologie, de sciences appliquées et de connaissances de l'entreprise) à partir de la grille de synthèse EP1

2) Évaluation par épreuve ponctuelle :

Il s'agit d'une épreuve écrite de 2 heures portant sur les trois parties décrites ci-dessus.
L'évaluation du candidat doit permettre d'évaluer les compétences et les savoirs associés cités dans les finalités, objectifs et contenu de l'épreuve.

Rappel de la finalité de l'épreuve :

On évalue l'aptitude du candidat à organiser, à contrôler et à utiliser un vocabulaire approprié à une situation professionnelle définie.

L'évaluation porte principalement sur :

- l'organisation du travail,
- les différents contrôles à effectuer,
- les connaissances technologiques, scientifiques relatives à l'activité professionnelle,
- l'utilisation d'un vocabulaire approprié,
- la capacité à tirer parti d'éléments de documentation.

EP2 : Production du service des mets et des boissons Coefficient 10 + 1 (VSP) Durée 4 h 30

1) Évaluation par contrôle en cours de formation

Finalités de l'épreuve	Contenu de l'épreuve	Évaluations	Pts	Coef	Quand ?		Qui ?
					Formation en 2 ans	Formation réduite	
L'épreuve a pour but de s'assurer que le candidat est capable, sur instructions, d'assurer un service commercial en mettant en œuvre, d'une part des techniques de base de mise en place et de distribution, d'autre part des techniques de base de vente et de communication. **L'évaluation porte principalement sur :** - le respect des procédures de nettoyage des locaux et du matériel, - l'organisation du travail, - la maîtrise des techniques de service des mets et boissons. Chaque situation permet l'évaluation tant de savoir-faire que de savoirs technologiques associés.	**2 situations d'évaluation en centre de formation**	**1ère situation d'évaluation–S1** *Assurer un service commercial en se limitant aux techniques A de service et commercialisation.*	4	2	À la fin de l'année civile précédent l'examen (fin novembre-décembre de la 2ème année de formation)	Au ¾ du parcours de la formation	Professeur de service et commercialisation et le ou les professionnels associés
		2ème situation d'évaluation-S2 *Assurer un service commercial selon les techniques A et B de service et commercialisation.*	10	5	En fin de formation (en fin de 2ème année scolaire : mai/juin)	En fin de formation	
	Deux situations d'évaluation En milieu professionnel	**1ère évaluation certificative** en entreprise au cours de la PFMP 1	2	1	En fin de 1ère année de formation	Au milieu de la formation	Professeur de service et commercialisation et le tuteur professionnel
		2ème évaluation certificative en entreprise au cours de la PFMP 3	4	2	À la fin de la dernière PFMP	En fin de formation	

Remarques :

- Le candidat est informé du moment prévu pour le déroulement de la situation d'évaluation
- Chaque situation fait l'objet d'une proposition de note établie conjointement par l'équipe pédagogique et les professionnels associés.

2) Évaluation par épreuve ponctuelle

1- Épreuve pratique d'une durée de 4 h 30. Le candidat doit accomplir les diverses tâches de préparation et faire le service de 2 menus imposés, des boissons froides et chaudes d'accompagnement à deux tables (2 x 2 couverts).
Les techniques utilisées pour le service des menus et des boissons doivent permettre de valider les savoir-faire et les savoir-être situés dans les finalités et les objectifs de l'épreuve (techniques A et B du tableau des techniques de service et commercialisation).
Un professionnel du secteur « service et commercialisation » est associé à l'évaluation.

2- Épreuve écrite de VSP d'une durée de 1 h 00.
L'évaluation de la Vie Sociale et Professionnelle est intégrée à l'épreuve EP2. Elle est notée sur 20 points. Le sujet comprend une ou plusieurs questions sur chacune des 5 parties du programme.

EP3 Communication et Commercialisation Coefficient : 3 Durée : 30 minutes

Contenu de l'épreuve	Évaluations	Pts	Coef	Quand ?	Qui ?
Communication et commercialisation Les supports de vente (carte des mets et carte des boissons) seront communiqués à l'élève / candidat au mois **un mois** avant l'épreuve	L'épreuve se déroule dans un contexte professionnel autour d'une table dressée, les évaluateurs jouant le rôle de clients. L'évaluation portera sur : a) la prise de contact, l'accueil et l'installation à table des clients **(5 pts)** b) la prise de commande en français **(12 pts)** c) un échange en langue étrangère **(3 pts)**	20	3	ð A la fin de la formation (fin de deuxième année : mai/juin)	Professeur de service et de commercialisation et le ou les professionnels associés

Rappel de la finalité de l'épreuve :

Cette épreuve a pour but de vérifier que le candidat est capable d'effectuer, à partir de supports de commercialisation :
- la prise de contact avec les clients, l'accueil et l'installation à table,
- la prise de commande commerciale en français avec quelques échanges en langue étrangère.

Sujets inter académiques – DÉROULEMENT DES ÉPREUVES PONCTUELLES

ÉPREUVES	Coef.	Durée	MODALITÉS	PARTICULARITÉS	POINTS
EP1 Approvisionnement et organisation du service	4	2 h 00	Écrit	L'épreuve écrite s'appuie sur un contexte professionnel défini, commun aux trois parties suivantes : - **partie technologie de service** : permettant d'apprécier la maîtrise des connaissances sur le plus grand nombre d'éléments du référentiel (dont les poissons, viandes, légumes, glaces, sorbets, éliminations des déchets, législation sur les mentions obligatoires), - **partie sciences appliquées** : comprenant plusieurs questions indépendantes ou liées et portant sur au moins 3 parties du programme, dont 1 sur l'hygiène et 1 sur la sécurité, - **partie connaissance de l'entreprise** : s'appuyant sur de la documentation, comportant plusieurs questions simples et portant sur au moins 3 de 4 parties du référentiel dont l'environnement social.	8 8 4
EP2 Production du service des mets et boissons	10	4 h 30	Pratique	Le candidat doit accomplir les diverses tâches de préparation et faire le service de 2 menus imposés, des boissons froides et chaudes à 2 tables (2 x 2 couverts), selon les techniques de service et de commercialisation (A + B) du référentiel. Un professionnel doit être associé à l'évaluation.	20
EP3 Communication et commercialisation	3	0 h 30	Oral	L'épreuve a lieu dans un contexte professionnel, à l'aide d'une carte menu et d'une carte des boissons fournies au moins 1 mois avant l'épreuve. Une prise de commande commerciale regroupant les compétences d'accueil, de connaissances des produits (en français et LV1) ainsi que les savoirs associés du référentiel. Quelques échanges en LV1 (anglais ou allemand) sont obligatoires. Un professionnel doit être associé à l'évaluation.	5 12 3

Carte menu
Ces supports sont :
. une carte menu comprenant :
- une carte (4 entrées, 4 poissons, 4 viandes, 1 plateau de fromages, 4 desserts)
- un menu à prix fixe avec choix du type « formule »

. une carte des boissons comprenant :
- un choix de 10 apéritifs courants
- 3 cocktails simples
- 20 références de vins des différentes régions de France
- 6 digestifs (eaux de vie et liqueurs)
- 6 boissons non alcoolisées

LE DOCUMENT DE LIAISON
OBSERVATIONS GÉNÉRALES

Ä Outil de base de la formation professionnelle par apprentissage, le document de liaison répartit et articule les responsabilités de formation entre l'entreprise et le CFA.

Ä Fruit d'un travail d'équipe de professionnels, de conseillers de l'enseignement technologique, de responsables pédagogiques et d'enseignants au niveau académique, le présent document est élaboré à partir de l'observation du vécu du métier en entreprise. Les tâches recensées sont les supports des compétences et des savoirs technologiques associés mentionnés dans le référentiel du CAP Restaurant défini par l'arrêté du 11 mai 2005.

Ä Il s'agit d'un outil évolutif. Des modifications ou réajustements pourront se faire après bilan de l'utilisation de ce document.

Ä La concertation entre le CFA et l'entreprise est nécessaire pour améliorer la qualité et l'efficacité de la formation et établir une bonne communication entre les partenaires qui encadrent les jeunes apprentis.

Ä L'essentiel de la formation professionnelle des apprentis a lieu en entreprise, le CFA intervient en complément de celle-ci.

Ä Ce document est un outil de concertation **dynamique** servant de référence constante aux formateurs de l'entreprise et du CFA pour assurer à l'apprenti une formation **complète, méthodique et de qualité**.

LE DOCUMENT DE LIAISON
MISE EN ŒUVRE

•

Le document de liaison est présenté et explicité aux maîtres d'apprentissage :

- par l'Inspecteur de l'Apprentissage lors de la déclaration en vue de la formation d'apprentis.
- lors de la formation pédagogique du maître d'apprentissage.
- par le CFA au début de la formation de l'apprenti et lors de la visite en entreprise.
- par l'Inspecteur de l'Apprentissage lors de sa visite en entreprise.

,

Le document de liaison permet d'organiser la progression des enseignements professionnels tout au long de la formation. Il est l'outil de référence qui permet :

- au maître d'apprentissage :
  - de choisir et confier à l'apprenti des tâches appropriées en fonction des capacités à atteindre.
  - de mieux connaître le contenu et la progression de la formation professionnelle.
  - de positionner l'apprenti tout au long de sa formation.

- à l'équipe pédagogique du CFA :
  - d'organiser sa progression en tenant compte du "vécu" en entreprise.
  - d'élaborer des outils d'accompagnement (grilles d'évaluation, fiches-bilans,…).

- à l'apprenti :
  - d'avoir un aperçu global de sa formation professionnelle.
  - de comprendre la complémentarité du CFA et de l'Entreprise.
  - de jouer un rôle actif dans sa formation et d'être plus responsable.
  - d'évaluer ses progrès.

f

Il sera complété par des outils pédagogiques réalisés par les enseignants du CFA, notamment :

- des fiches – navettes CFA / Entreprises :
  - servant à guider la recherche de l'apprenti.
  - permettant à l'enseignant de CFA de suivre et d'exploiter le vécu de l'apprenti en entreprise .

- des grilles d'évaluation ou fiches-bilans permettant :
  - aux deux partenaires de la formation de positionner l'apprenti de façon régulière et concertée en fonction des objectifs à atteindre.
  - à l'apprenti d'être informé de l'avancement de sa formation.

LE DOCUMENT DE LIAISON
MODE D'EMPLOI

Il est avant tout un **précieux guide** pour le maître d'apprentissage et l'apprenti. Outil de **communication** et de **concertation**, il permet le dialogue entre les acteurs :

Maître d'Apprentissage	⇔	*Apprenti*
Apprenti/Maître d'Apprentissage	⇔	*Enseignants du CFA*
Inspecteur d'Apprentissage	⇔	*Apprenti/Maître d'Apprentissage*

Le "positionnement-bilan" de **fin de semestre** peut être établi de multiples façons :

- Ä par le maître d'apprentissage,
- Ä à l'occasion d'un échange maître-apprenti,
- Ä par l'apprenti qui peut également s'auto-évaluer tant en entreprise qu'au CFA.

Les tâches et activités :

- Ä sont complétées par le maître d'apprentissage avec son apprenti.

Les savoirs associés CFA :

- Ä sont renseignés par les formateurs en présence de l'apprenti.

DOCUMENT DE LIAISON	ð	**OUTIL**	ð	**GUIDE DE FORMATION**	ð	**CADRE SOUPLE**

LA FORMATION

L'essentiel de la formation des apprentis est assuré en entreprise.
Le CFA intervient en complément du maître d'apprentissage.

C'est par la pratique quotidienne des techniques de bases professionnelles que l'apprenti va acquérir les compétences nécessaires.

Les enseignements théoriques dispensés au CFA permettent de mieux comprendre et de réaliser le travail en entreprise.

La formation s'articule autour de 5 fonctions dans le respect de l'environnement des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur, et selon l'organisation des entreprises ou des établissements.

FONCTION 1 : Approvisionnement / Stockage

FONCTION 2 : Entretien

FONCTION 3 : Accueil / Communication

FONCTION 4 : Service
- mise en place
- service des mets
- service des boissons
- débarrassage et rangement

FONCTION 5 : Facturation / Encaissement

Avant d'aborder ces 5 fonctions, le maître d'apprentissage prépare l'apprenti à s'adapter à son environnement professionnel.

De plus, le maître d'apprentissage a la responsabilité de traiter toutes les activités et tâches présentées dans ce document en vue des différentes évaluations.

La formation – Progression en entreprise

TÂCHES - ACTIVITÉS Rendre l'apprenti capable de…			
Dans le respect de l'environnement des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur **1ère étape** **Adaptation à l'environnement professionnel**	**EN ENTREPRISE (*)**		
	Initié	Capable	Auto-nome
Décrire l'entreprise dans son environnement géographique, économique, social et juridique			
Mettre en application les règles fondamentales d'éducation et de politesse			
Mettre en application les règles d'une hygiène corporelle irréprochable			
Respecter la tenue professionnelle			
Utiliser le vocabulaire professionnel adapté			
Entretenir des relations courtoises dans l'équipe de travail			
Respecter les règles, consignes et tableaux de service			

Mes notes

(*) Préciser le degré d'autonomie (Initié, Capable, Autonome) atteint par l'apprenti en mettant une croix (X) dans la colonne correspondante.

et au C.F.A.

SAVOIRS ASSOCIÉS
C.F.A.

1ère étape Adaptation à l'environnement professionnel	SEMESTRE (**)			
	1	2	3	4
TECHNOLOGIE DE SERVICE				
Le personnel du restaurant				
L'équipe de travail, la brigade				
La répartition des tâches au restaurant				
La tenue, les comportements professionnels				
COMMUNICATION				
Les relations professionnelles				
La présentation, l'attitude et le comportement				
Les relations professionnelles avec la direction, le personnel				
Les relations professionnelles avec les fournisseurs, les clients				
SCIENCES APPLIQUÉES				
Hygiène du personnel				
Lavage des mains				
Tenue professionnelle				
Hygiène des manipulations				
État de santé				
Énergie électrique				
Rappel des principales grandeurs utilisées en électricité				
Sécurité				
Risques liés aux combustibles (sciences appliquées)				
Prévention des risques professionnels				
CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE ET DE SON ENVIRONNEMENT				
Environnement économique				
L'entreprise, son rôle				
L'entreprise et ses partenaires (identification et rôle)				
Environnement juridique				
Le statut juridique de l'entreprise (individuelle, EURL, SARL, SA), du commerçant				
Environnement commercial				
- le bon de commande				
- le bon de livraison				
- la facture fournisseur				
Environnement social				
- la convention collective				
- le contrat de travail (CDD, CDI, saisonnier, extra…)				
- la durée du travail, les congés payés				
- la rémunération				
LANGUES				
La maîtrise du lexique professionnel dans la langue étrangère étudiée				

(**) Lorsque les savoirs associés ont été abordés au CFA, mettre une croix (X) dans la colonne correspondante.

La formation – Progression en entreprise

TÂCHES - ACTIVITÉS Rendre l'apprenti capable de…			
Dans le respect de l'environnement des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur **2ème étape** **Fonction 2 : Entretien**	**EN ENTREPRISE (*)**		
	Initié	Capable	Auto-nome
Nettoyer et entretenir les locaux destinés à la clientèle			
Nettoyer et entretenir les locaux destinés au service (office, cave, réserves…)			
Nettoyer et entretenir les matériels (verres, argenterie…)			
Appliquer les consignes d'utilisation et de rangement des produits			
Respecter les plannings de nettoyage			

Mes notes

(*) Préciser le degré d'autonomie (Initié, Capable, Autonome) atteint par l'apprenti en mettant une croix (X) dans la colonne correspondante.

et au C.F.A.

SAVOIRS ASSOCIÉS C.F.A.

2ème étape Fonction 2 : Entretien	SEMESTRE (**)			
	1	2	3	4
TECHNOLOGIE DE SERVICE				
LES LOCAUX DE RESTAURATION				
Les locaux, le mobilier et le matériel				
L'identification des locaux destinés aux clients				
L'identification des locaux destinés au service				
L'identification des circuits dans les locaux				
LE MOBILIER DE RESTAURANT				
L'identification des fonctions d'utilisation et d'entretien pour les divers mobiliers				
LE MATÉRIEL DU RESTAURANT				
Les différents couverts et leur entretien				
Les différentes verreries et leur entretien				
Les différentes vaisselles et leur entretien				
Le petit matériel et son entretien				
Les différentes pièces de lingerie				
LES INVENTAIRES				
L'inventaire permanent du matériel				
SCIENCES APPLIQUÉES				
HYGIÈNE DES LOCAUX ET DES MATERIELS				
Produits de nettoyage et de désinfection				
Plans de nettoyage et de désinfection				
Entretien et lavage de la vaisselle et de la verrerie				

(**) Lorsque les savoirs associés ont été abordés au CFA, mettre une croix (X) dans la colonne correspondante.

La formation – Progression en entreprise

TÂCHES - ACTIVITÉS Rendre l'apprenti capable de…			
Dans le respect de l'environnement des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur **3ème étape** **Fonction 1 : Approvisionnement et stockage**	**EN ENTREPRISE (*)**		
	Initié	Capable	Auto-nome
Vérifier la conformité des produits réceptionnés avec la commande			
Ranger les denrées, produits et matériels aux endroits déterminés			
Effectuer un inventaire simple			
Utiliser les documents existants et les transmettre aux différents services			
Remettre à niveau les stocks journaliers (linge, boissons…) dans le respect des consignes données			

Mes notes

(*) Préciser le degré d'autonomie (Initié, Capable, Autonome) atteint par l'apprenti en mettant une croix (X) dans la colonne correspondante.

et au C.F.A.

SAVOIRS ASSOCIÉS
C.F.A.

3ème étape Fonction 1 : Approvisionnement et stockage	SEMESTRE (**)			
	1	2	3	4
TECHNOLOGIE DE SERVICE				
APPROVISIONNEMENT DES SERVICES				
Les commandes				
La rédaction de bons (commande, sorties…) pour réapprovisionner les différents services :				
- le bar,				
- la cave du jour,				
- l'office,				
- le restaurant,				
- la lingerie.				
L'identification des documents d'approvisionnement et leur utilisation				
Les contrôles à effectuer lors de la réception dans les services				
Les principaux modes de stockage				
STOCKAGE ET CONSERVATION DES VINS				
L'énumération des qualités d'une cave centrale				
La recherche des fonctions d'une cave du jour				
SCIENCES APPLIQUÉES				
CONTAMINATION ET PROLIFÉRATION				
Nature des contaminations				
Mode de contamination des aliments				
Multiplication des bactéries : * salmonelles * staphylococcus aureus * clostridium perfringens				
RÉCEPTION ET STOCKAGE DES DENRÉES				
Altération des denrées et des préparations				
Conservation des denrées et des préparations culinaires (DLUO – DLC)				
MAITRISE DU FROID				
Froid positif				
Froid négatif				
CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE				
ENVIRONNEMENT COMMERCIAL				
Les documents commerciaux				
Le bon de commande				
Le bon de livraison				
La facture				
La gestion des stocks				
La fiche technique				

(**) Lorsque les savoirs associés ont été abordés au CFA, mettre une croix (X) dans la colonne correspondante.

La formation – Progression en entreprise

TÂCHES - ACTIVITÉS
Rendre l'apprenti capable de…

Dans le respect de l'environnement des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur

4ème étape

Fonction 4 : Service

1ère année	EN ENTREPRISE(*)			2ème année	EN ENTREPRISE(*)		
Techniques A	Initié	Capable	Auto-nome	**Techniques B**	Initié	Capable	Auto-nome
Monter la « carcasse » selon les consignes				Napper les tables de banquet et les buffets			
Effectuer le nappage des tables de restaurant				Trier, compter, organiser le linge			
Effectuer les mises en place des tables, consoles, dessertes et guéridons							
Décorer une table							

RAPPEL

Les techniques A sont évaluées lors de l'évaluation S1 (novembre/décembre de la 2ème année)
Les techniques A et B sont évaluées lors de l'évaluation S2 (en fin de 2ème année)

Mes notes

(*) Préciser le degré d'autonomie (Initié, Capable, Autonome) atteint par l'apprenti en mettant une croix (X) dans la colonne correspondante.

et au C.F.A.

SAVOIRS ASSOCIÉS C.F.A.

4ème étape Fonction 4 : Service	SEMESTRE (**)			
	1	2	3	4
TECHNOLOGIE DE SERVICE				
Le mobilier de restaurant				
La présentation et l'identification des mobiliers spécifiques				
L'identification des différents circuits				
L'identification d'utilisation et d'entretien pour ces divers mobiliers				
Le matériel du restaurant				
Le linge				
L'énumération des différentes pièces de lingerie				
La vaisselle, les couverts, la verrerie, le petit matériel				
L'énumération des différents matériels, les principaux matériaux utilisés				
L'inventaire permanent du matériel				
La décoration florale				
SCIENCES APPLIQUÉES				
La contamination et la prolifération				
Les différents modes de contamination des aliments				
La maîtrise des risques selon la démarche H.A.C.C.P. (ou G.B.P.H.)				
Les risques de contamination dus au matériel, au nettoyage et à la désinfection (utiliser correctement les produits d'entretien adéquat, autocontrôles…)				
La prévention des risques professionnels				
Risques liés à l'activité professionnelle				
Ergonomie				
CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE				
Environnement commercial – Approvisionnement et stockage				
La gestion des stocks en quantité et en valeur (méthodes PEPS et CUMP après chaque entrée)				

(**) Lorsque les savoirs associés ont été abordés au CFA, mettre une croix (X) dans la colonne correspondante.

La formation – Progression en entreprise

TÂCHES - ACTIVITÉS
Rendre l'apprenti capable de…

Dans le respect de l'environnement des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur

5ème étape

Fonction 3 : Accueil, communication et commercialisation

1ère année	EN ENTREPRISE(*)			2ème année	EN ENTREPRISE(*)		
Techniques A	Initié	Capable	Auto-nome	**Techniques B**	Initié	Capable	Auto-nome
Assurer l'accueil, l'installation et le confort des clients avec le sourire en faisant preuve d'attention et de disponibilité				Assurer l'accueil, l'installation et le confort des clients dans leur langue Appliquer les règles de savoir-vivre et de préséance			
				Observer avec discrétion les clients Anticiper une demande			
Présenter la carte au client				Proposer une vente additionnelle (apéritif, suggestion…)			
Être en mesure de répondre à une question du client et de lui préciser la composition des plats				Guider le client dans son choix en tenant compte de ses souhaits et de ses goûts Proposer des accords mets et vins			
Rédiger et/ou enregistrer la commande à l'aide de divers matériels							
Annoncer correctement une commande en cuisine				Transmettre avec exactitude les informations aux différents services			
				Effectuer le suivi des tables et assurer le confort et le bien-être des clients de leur arrivée à leur départ			
Appliquer avec logique et méthode des techniques d'accueil définies				Être organisé, efficace et faire face aux diverses situations			

RAPPEL

Les techniques A sont évaluées lors de l'évaluation S1 (novembre/décembre de la 2ème année)
Les techniques A et B sont évaluées lors de l'évaluation S2 (en fin de 2ème année)

Mes notes

(*) Préciser le degré d'autonomie (Initié, Capable, Autonome) atteint par l'apprenti en mettant une croix (X) dans la colonne correspondante.

et au C.F.A.

SAVOIRS ASSOCIÉS
C.F.A.

5ème étape **Fonction 3 : Accueil, communication et commercialisation**	**SEMESTRE (**)**			
	1	**2**	**3**	**4**
TECHNOLOGIE DE SERVICE				
Arts de la table				
La comparaison des habitudes alimentaires françaises et des principales habitudes étrangères				
La différenciation des types de clientèles et de leurs attentes				
Les différentes formules de restauration commerciales et sociales				
COMMUNICATION ET VENTE				
Communication professionnelle				
Les mécanismes de base et les éléments de la communication				
Les signes de reconnaissance				
Les attitudes et techniques d'une bonne communication (l'écoute, l'attitude, le sourire, le langage, la disponibilité, les postures...)				
Les facteurs d'échecs ou d'obstacles à la communication (les parasites, les malentendus...)				
La communication orale et écrite (prise de commande, de réservation, de messages, de notes...)				
Relations professionnelles				
La présentation, l'attitude et le comportement professionnel adaptés aux exigences de l'entreprise				
Vente				
La notion de service (état d'esprit...)				
Le rôle et l'élaboration d'une présentation commerciale, les techniques de vente de contact				
Les différentes phases d'une relation commerciale				
- la prise de contact, l'accueil (accueil personnalisé, attitudes corporelles, expression orale...)				
- la recherche des besoins (écoute active, observations, détermination des besoins...)				
- l'argumentation (mise en valeur des prestations, aide au client dans sa prise de décision...)				
- la réfutation des objections (techniques de réponse aux objections, les réclamations...)				
- la conclusion de la vente (reformulation dans un langage adapté...)				
- la prise de congé du client				
SCIENCES APPLIQUÉES				
Biochimie des aliments				
La classification et la valeur énergétique des aliments				
Les apports nutritionnels conseillés et les facteurs de variation des besoins (âges, activités...)				
L'équilibre alimentaire (organisation de la journée alimentaire...)				
CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE				
Environnement économique				
Les ménages (rôle, besoins d'une famille de 4 personnes...)				
Le budget des ménages (recettes, dépenses, épargne...)				
Le rôle et l'utilité des associations de défense des consommateurs				
LANGUES				
L'accueil du client dans sa langue				
La présentation de l'offre commerciale dans la langue du client				

(**) Lorsque les savoirs associés ont été abordés au CFA, mettre une croix (X) dans la colonne correspondante.

La formation – Progression en entreprise

TÂCHES - ACTIVITÉS
Rendre l'apprenti capable de…

Dans le respect de l'environnement des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur

6ème étape

Fonction 4 : Service => Le service des mets

1ère année	EN ENTREPRISE(*)			2ème année	EN ENTREPRISE(*)		
Techniques A	Initié	Capable	Auto-nome	**Techniques B**	Initié	Capable	Auto-nome
Respecter les différents circuits pendant les service							
Assurer seul le service complet d'une table				Assurer seul le service complet de 2 tables Organiser et synchroniser son travail			
Identifier et choisir les différentes méthodes de service adaptées aux mets ou à la situation							
Transporter correctement les mets en évitant tout risque d'accident							
Positionner et organiser rationnellement son guéridon							
Dresser et servir différentes charcuteries				Préparer une sauce émulsionnée instable			
Fileter et servir un poisson plat portion Meunière, grillé, frit							
Trancher verticalement une pièce avec côtes et entrecôtes				Découper un magret de canard Couper et servir une entrecôte double Couper et servir une côte de bœuf pour 2 personnes Découper et servir un carré d'agneau Préparer un steak tartare			
				Peler, découper des agrumes en suprêmes et composer une assiette en intercalant d'autres produits			
				Préparer, flamber et servir une crêpe simplement arrosée de liqueur ou d'eau de vie			
« Portionner » avec un couteau ou une cuillère				Couper du fromage en fonction de sa forme et le servir			

RAPPEL

Les techniques A sont évaluées lors de l'évaluation S1 (novembre/décembre de la 2ème année)
Les techniques A et B sont évaluées lors de l'évaluation S2 (en fin de 2ème année)

(*) Préciser le degré d'autonomie (Initié, Capable, Autonome) atteint par l'apprenti en mettant une croix (X) dans la colonne correspondante.

et au C.F.A.

SAVOIRS ASSOCIÉS C.F.A.

6ème étape Fonction 4 : Service	SEMESTRE (**)			
	1	2	3	4
LE SERVICE DES METS				
TECHNOLOGIE DE SERVICE				
LES PRODUITS				
L'identification, l'énumération, les caractéristiques et les origines des produits les plus courants				
Les poissons et poissons fumés				
Les fruits de mer				
Les viandes				
Les charcuteries				
Les légumes				
Les fromages A.O.C.				
Les fruits locaux et exotiques				
Les glaces et sorbets				
Les méthodes de service				
La distinction des différentes méthodes de service				
LES SERVICES PARTICULIERS				
Les petits-déjeuners : la distinction des différentes formes de service (buffet, en chambre)				
La restauration à l'étage : la présentation du room service				
Les banquets, lunchs, cocktails, buffets : la définition des diverses manifestations et la présentation des prestations correspondant aux divers types de manifestation				
SCIENCES APPLIQUÉES				
LA CONTAMINATION ET LA PROLIFÉRATION				
Les différents modes de contamination des aliments				
Les conditions favorisant la multiplication des bactéries				
LA MAITRISE DES RISQUES SELON LA DÉMARCHE H.A.C.C.P. (ou G.B.P.H.)				
Les risques de contamination dus au personnel (lavage des mains, tenue, état de santé…)				
Les risques de contamination dus à une mauvaise organisation du travail (respect marche en avant , chaîne du froid, stockage des produits d'entretien…)				
Les risques de contamination dus au matériel, au nettoyage et à la désinfection (utiliser correctement les produits d'entretien adéquat, autocontrôles…)				
La maîtrise du froid				
L'INTOXICATION ALIMENTAIRE				
Les toxi-infections et les parasitoses alimentaires				
Les mesures réglementaires				
LA BIOCHIMIE DES ALIMENTS				
Les modifications physico-chimiques intervenant sous l'action de l'air, la chaleur, de facteurs chimiques (acidité) lors de la distribution				
LES PRODUITS EXPOSÉS EN SALLE (buffets, vitrines réfrigérées)				
Les conséquences de l'exposition des produits en salle de restaurant				
Les moyens de maîtrise des risques				
LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS				
Les risques liés à l'activité professionnelle				
L'ergonomie				
LA PRODUCTION DE CHALEUR				
Le principe de production et de propagation de chaleur				
Les conséquences sur la production culinaire (inertie, facilité de régulation, sécurité)				
LA SÉCURITE DES LOCAUX				
L'énergie électrique (risques, dispositifs de sécurité...)				
Les risques liés aux combustibles (reconnaître une mauvaise combustion)				

(**) Lorsque les savoirs associés ont été abordés au CFA, mettre une croix (X) dans la colonne correspondante.

La formation – Progression en entreprise

TÂCHES - ACTIVITÉS
Rendre l'apprenti capable de…

Dans le respect de l'environnement des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur

7ème étape

Fonction 4 : Service => Le service des boissons

1ère année	EN ENTREPRISE(*)			2ème année	EN ENTREPRISE(*)		
Techniques A	Initié	Capable	Auto-nome	**Techniques B**	Initié	Capable	Auto-nome
Effectuer le service au plateau des apéritifs et des digestifs				Choisir la verrerie adéquate selon les apéritifs et digestifs à servir			
				Préparer, doser et élaborer des cocktails simples			
Choisir la verrerie adaptée au vin à servir				Respecter les consignes de stockage et de conservation des vins et autres boissons			
Conditionner à bonne température chaque type de vin				Vérifier la concordance entre le produit commandé par le client et le produit proposé au client			
Déboucher avec méthode une bouteille de vin droite, et en effectuer le service en respectant les règles de préséance, tout en assurant le suivi et le débarrassage				Déboucher avec méthode une bouteille de vin en panier ou en seau			
Choisir le matériel approprié au service de chaque boisson chaude et en effectuer le service au plateau							
				Découvrir et reconnaître les défauts des vins les plus fréquents (goût de bouchon, madérisation)			

RAPPEL

Les techniques A sont évaluées lors de l'évaluation S1 (novembre/décembre de la 2ème année)
Les techniques A et B sont évaluées lors de l'évaluation S2 (en fin de 2ème année)

Mes notes

(*) Préciser le degré d'autonomie (Initié, Capable, Autonome) atteint par l'apprenti en mettant une croix (X) dans la colonne correspondante.

et au C.F.A.

SAVOIRS ASSOCIÉS C.F.A.

7ème étape Fonction 4 : Service	SEMESTRE (**)			
	1	2	3	4
LE SERVICE DES BOISSONS				
TECHNOLOGIE DE SERVICE				
LES VINS				
La vigne et le raisin				
L'énumération des exemples de facteurs naturels influençant la qualité future des vins				
La différenciation des parties composant la grappe et le grain et leur influence				
La relation des étapes de maturité sur la qualité des vins à obtenir				
Les vinifications				
La comparaison des principales vinifications en blanc, rouge et rosé en fonction des vins				
La présentation des opérations principales pour l'élaboration des vins mousseux et l'influence de ces opérations sur la qualité des vins				
Le stockage et la conservation des vins				
L'énumération des qualités d'une bonne cave de restaurant				
La recherche des fonctions d'une cave du jour				
Les vignobles et les vins A.O.C. français				
La situation géographique des vignobles A.O.C. français				
La qualité et la typicité des vins produits dans chaque région et les appellations les plus représentatives et les plus commercialisées dans la restauration				
La lecture et le commentaire d'une étiquette de vin (origine, classification, hiérarchie…) afin de l'identifier rapidement dans la cave du jour ou la cave centrale et de les servir dans les meilleures conditions.				
L'étude plus approfondie des vins de la région de localisation, leur température de service et leur accord avec les mets				
LA DISTILLATION				
L'énumération des opérations essentielles permettant d'obtenir une eau de vie de vin				
LES AUTRES BOISSONS SERVIES AU RESTAURANT				
Les boissons non alcoolisées				
La différenciation des produits conditionnés en bouteilles (eaux, sodas, jus de fruits)				
La présentation des autres boissons fermentées, en particulier la bière				
La différenciation des familles de produits alcoolisés (apéritifs, eaux de vie, liqueurs et crèmes)				
La différenciation des boissons chaudes (cafés, thés, infusions…), leurs produits d'accompagnement.				
LES BOISSONS ET LA LOI				
La présentation de la législation concernant la vente de boissons en restauration (familles de boissons, licences, affichages obligatoires)				
SCIENCES APPLIQUÉES				
LA CONTAMINATION ET LA PROLIFÉRATION				
Les différents modes de contamination des aliments				
Les conditions favorisant la multiplication des bactéries				
LA MAÎTRISE DES RISQUES SELON LA DÉMARCHE H.A.C.C.P. (ou G.B.P.H.)				
Les risques de contamination dus au personnel (lavage des mains, tenue, état de santé…)				
Les risques de contamination dus à une mauvaise organisation du travail (respect des : marche en avant, chaîne du froid, stockage des produits d'entretien…)				
Les risques de contamination dus au matériel, au nettoyage et à la désinfection (utiliser correctement les produits d'entretien adéquat, autocontrôles…)				
La maîtrise du froid				
L'INTOXICATION ALIMENTAIRE				
LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS				
Les risques liés à l'activité professionnelle				
L'ergonomie				

(**) Lorsque les savoirs associés ont été abordés au CFA, mettre une croix (X) dans la colonne correspondante.

La formation – Progression en entreprise

TÂCHES - ACTIVITÉS Rendre l'apprenti capable de...			
Dans le respect de l'environnement des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur **8ème étape** **Fonction 4 : Service => Le débarrassage et le rangement**	**EN ENTREPRISE (*)**		
	Initié	Capable	Auto-nome
Débarrasser correctement tout au long du service la table des clients (assiettes, couverts, verres...)			
Tenir efficacement et proprement sa console			
Préparer la table pour les suites, les desserts (y compris faire les miettes)…			
Effectuer les opérations de débarrassage et de rangement de fin de service			

Mes notes

(*) Préciser le degré d'autonomie (Initié, Capable, Autonome) atteint par l'apprenti en mettant une croix (X) dans la colonne correspondante.

et au C.F.A.

SAVOIRS ASSOCIÉS C.F.A.

8ème étape Fonction 4 : Service	SEMESTRE (**)			
	1	2	3	4
LE DÉBARRASSAGE ET LE RANGEMENT				
SCIENCES APPLIQUÉES				
L'ÉLIMINATION DES DÉCHETS				
Le tri sélectif des déchets				
LA CONTAMINATION ET LA PROLIFÉRATION				
Les différents modes de contamination des aliments				
LA MAÎTRISE DES RISQUES SELON LA DÉMARCHE H.A.C.C.P. (ou G.B.P.H.)				
Le respect de la marche en avant				
L'hygiène des locaux et du matériel				
- fiches techniques de produits de nettoyage et de désinfection (dosage, température, temps d'action)				
- plan de nettoyage (quoi ?, quand ?, comment ?, avec quoi ?, qui ?)				
L'entretien et le lavage de la vaisselle et de la verrerie				
- danger de l'utilisation d'une eau non potable				
- conséquences de l'utilisation d'une eau dure				
- principe de fonctionnement du lave-vaisselle				
- justification des températures de lavage et de rinçage				
- règle de stockage de la vaisselle et de la verrerie				
L'INTOXICATION ALIMENTAIRE				
LES PRODUITS EXPOSÉS EN SALLE (buffets, vitrines réfrigérées)				
La justification du devenir des excédents				
LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS				
Les risques liés à l'activité professionnelle				
L'ergonomie				

(**) Lorsque les savoirs associés ont été abordés au CFA, mettre une croix (X) dans la colonne correspondante.

La formation – Progression en entreprise

TÂCHES - ACTIVITÉS
Rendre l'apprenti capable de...

Dans le respect de l'environnement des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur

9ème étape

Fonction 5 : Facturation et encaissement

1ère année	EN ENTREPRISE(*)			2ème année	EN ENTREPRISE(*)		
Techniques A	Initié	Capable	Auto-nome	**Techniques B**	Initié	Capable	Auto-nome
Rédiger ou éditer correctement la facture et en assurer son contrôle							
Encaisser les règlements en utilisant les différents modes de paiement							
Distinguer les différents modes de règlement				Contrôler les encaissements en fin de service tout en rédigeant les divers documents journaliers de caisse			

Les techniques A sont évaluées lors de l'évaluation S1 (novembre/décembre de la 2ème année)
Les techniques A et B sont évaluées lors de l'évaluation S2 (en fin de 2ème année)

Mes notes

(*) Préciser le degré d'autonomie (Initié, Capable, Autonome) atteint par l'apprenti en mettant une croix (X) dans la colonne correspondante.

et au C.F.A.

SAVOIRS ASSOCIÉS C.F.A.

9ème étape Fonction 5 : Facturation et encaissement	SEMESTRE (**)			
	1	2	3	4
TECHNOLOGIE DE SERVICE				
LES SUPPORTS DE VENTE				
La différenciation des types de menus en les plaçant dans le contexte de l'exploitation (plat du jour, menu banquet…)				
La lecture et l'interprétation d'une carte des mets et d'une carte des vins, la recherche des principes commerciaux et des obligations légales de présentation				
LES BOISSONS ET LA LOI				
La présentation de la législation concernant la vente des boissons en restauration (les affichages obligatoires)				
COMMUNICATION ET VENTE				
LA VENTE				
Le rôle et l'élaboration d'une présentation commerciale				
Les formes de présentation commerciale				
CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE				
ENVIRONNEMENT COMMERCIAL - FACTURATION ET ENCAISSEMENT				
La facture client				
La note				
Les règlements				
L'analyse des ventes				

(**) Lorsque les savoirs associés ont été abordés au CFA, mettre une croix (X) dans la colonne correspondante.

Mes notes

NOMS	FONCTIONS

Rectorat

Mme KIRCHMEYER Ginette	IEN-ET Économie-Gestion

Chambres de Commerce et d'Industrie

Mme PETIT Gertrude	C.C.I. MULHOUSE
M. BAVAU Yves	C.C.I. COLMAR
M. STAEDELIN Hubert	C.C.I. STRASBOURG

Professionnels

M. FUNARO Pascal	CET Abbaye LA POMMERAIE – 67600 SELESTAT
M. GAUTHIER Yvon	LA VERTE VALLÉE 68140 MUNSTER
M. GERBER Emmanuel	CET AU CROCODILE – 67000 STRASBOURG
M. GEUDIN Gilles	CET NOVOTEL – 68390 SAUSHEIM
M. JAHN Bruno	Directeur du Groupement des Hôteliers-Restaurateurs du Bas-Rhin 67000 STRASBOURG
M. SENGEL Roger	Président du Groupement des Hôteliers-Restaurateurs du Bas-Rhin 67000 STRASBOURG

C.F.A.

Mme PARREND Martine	CEFPPA ILLKIRCH Directrice pédagogique
M. BOUCHET Alain	CEFPPA ILLKIRCH Économie – Gestion
M. BLONDIT Patrice	CEFPPA ILLKIRCH Service et commercialisation
M. PREVOST Laurent	CEFPPA ILLKIRCH Sciences appliquées
Mme KECH Elisabeth	CFA COLMAR Directrice adjointe
Mme ECK Anne	CFA COLMAR Économie – Gestion
M. WERLEN René	CFA COLMAR Service et commercialisation
Mme QUIQUEREZ Valérie	CFA COLMAR Sciences appliquées
M. GULLY Laurent	CFA J. STORCK Service et commercialisation
Mme BELUCHE Annelise	CFA J. STORCK + CFA H/R COLMAR Économie – Gestion
Mme KAUFFMANN Chantal	CFA J. STORCK Sciences appliquées